



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y su influencia en el usuario externo en
el centro de salud San Antonio de Pedregal 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Ruth Consuelo Lozano Sotil

ASESOR:

Mgtr. Silvana Figueroa Hurtado

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

PERU- 2016

Jurado de tesis

.....
Mgtr. Nancy Herrera Paico

Presidente

.....
Mgtr. Juan Manzaneda Gutierrez

Secretario

.....
Mgtr. Silvana Figueroa Hurtado

Vocal

Dedicatoria

A Dios por su inmenso amor y misericordia.

Con Cariño y gratitud a mi padre Fabio Lozano que en el cielo seguramente está orando por mí, por su infinito amor, comprensión y sus sabios consejos cuando estuvo aquí.

A mi madre Delia Sotil, mujer ejemplar que supo educar y guiar a sus hijos, por el camino de la cultura y hoy ve realizado su sueño.

A mis queridos hermanos: Vicente, Juan, Ángel, Richard, sobrinos y toda mi familia. Por su apoyo constante y haber permitido que mis estudios llegue a esta etapa.

Agradecimiento

Con cariño y reconocimiento a todo el equipo de Catedráticos de la UCV, quienes son responsables de mi desarrollo y éxito.

A mi profesora Dra. Silvana Figueroa quien en todo momento me prestó asesoría y apoyo incondicional para el desarrollo de mi tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ruth Consuelo Lozano Sotil, estudiante del Programa de Maestría, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09060614 con la tesis titulada: “Calidad de atención y su influencia en el usuario externo en el Centro de Salud San Antonio de Pedregal 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de Mayo del 2016

Ruth Consuelo, Lozano Sotil
DNI. N° 09060614

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: “Calidad de atención y su influencia en el usuario externo en el Centro de Salud San Antonio de Pedregal 2015”.

Espero con este estudio contribuir y mejorar la problemática de la gestión pública, en especial a aspectos relacionados a la calidad de atención, especialmente en el Centro de Salud San Antonio de Pedregal.

El documento consta de siete capítulos: En el primer capítulo tenemos la introducción donde corresponde los antecedentes, fundamentación científica, justificación, realidad problemática, planteamiento del problema y objetivos. En el segundo capítulo hacemos referencia al marco metodológico donde corresponde la identificación de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se muestra los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto capítulo mencionamos las conclusiones. En el sexto capítulo se adjunta las recomendaciones señaladas luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo se hace mención de las referencias bibliográficas y anexos del trabajo de investigación.

La autora

Tabla de contenido

	Nº
Página del jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autenticidad.	v
Presentación.	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas.	ix
Lista de figuras.	x
Resumen.	xi
Abstract.	xii
I. Introducción	
1.1 Problema.	46
1.2 Objetivos.	47
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	50
2.2 Operacionalización de las variables	52
2.3 Tipo de estudio	53
2.4 Diseño de estudio	54
2.5 Población y muestra	54
2.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
2.7 Métodos de análisis de datos	59
III. Resultados	
3.1 Resultados descriptivos	61
IV. Discusiones	
4.1. Discusión	69
V. Conclusiones.	74
VI. Recomendaciones.	77
VII. Referencias.	79
VIII. Apéndice.	

Apéndice A	Matriz de consistencia de la investigación.	85
Apéndice B	Instrumentos de Evaluación	87
Apéndice C	Matriz de Datos	93

Lista de tablas

		<i>Pág.</i>
<i>Tabla 01</i>	<i>Operacionalización de variable de estudio</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 02</i>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario externo sobre la calidad de atención percibida en el C.S. San Antonio de Pedregal</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 03</i>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario externo sobre respeto al usuario</i>	<i>62</i>
<i>Tabla04</i>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario externo sobre oportunidad</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 05</i>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario externo sobre competencia profesional.</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 06</i>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario externo sobre información completa</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 07</i>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario externo sobre accesibilidad</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 08</i>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario externo sobre seguridad</i>	<i>67</i>

Lista de Figura

Figura 01	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la calidad de Atención de los Servicios de salud	61
Figura 02	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre Respeto al usuario en los Servicios de salud	62
Figura 03	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la Oportunidad en los Servicios de salud	63
Figura 04	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la Competencia Profesional en los Servicios de salud	64
Figura 05	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la Información en los Servicios de salud	65
Figura 06	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la Accesibilidad en los Servicios de salud	66
Figura 07	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la Seguridad en los Servicios de salud	67

Resumen

El trabajo de investigación titulada “Calidad de atención y su influencia en el usuario externo en el Centro de Salud San Antonio de Pedregal Chosica 2015” se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención percibida en el Centro de Salud San Antonio de Pedregal 2015. La variable de estudio es calidad de atención en el usuario externo

El estudio fue cuantitativo de tipo descriptivo transversal tuvo como población muestra 120 usuarios externos, los datos se obtuvieron a través de una encuesta estructurada, se encontró que el 10% de los usuarios externos percibe que el nivel de satisfacción sobre calidad atención es insatisfecho, mientras que el 60,0% percibió que es satisfecho y el 30% indicó que estuvo muy satisfecho.

De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de satisfacción del usuario externo sobre calidad atención percibida en el centro de salud San Antonio de Pedregal, tiene una tendencia al nivel satisfecho. Lo cual indica que el usuario externo percibió que la calidad de atención en el centro de Salud San Antonio de Pedregal ha cumplido con sus expectativas.

Palabras Claves Calidad de atención y su satisfacción en el usuario externo

Abstract

This research paper entitled "Quality of care and satisfaction in the external user in the Health Center San Antonio de Pedregal Chosica 2015" was conducted in order to determine the level of satisfaction external user on perceived quality of care in the Health center San Antonio de Pedregal 2015. the study variable quality of care in the external user

The study is quantitative cross descriptive had as sample population 120 external users, data were obtained through a structured survey found that 10% of external users perceive that the level of satisfaction with quality care is dissatisfied, while 60.0% perceived that it is satisfied and 30% said they were very satisfied.

From the results it is concluded that: The level of external user satisfaction on perceived quality care at the health center San Antonio de Pedregal, has a tendency to satisfied level. This indicates that the external user perceived that the quality of care at the health center San Antonio de Pedregal has met your expectations.

Keywords Quality of care and external user satisfaction